

**MAKNA SIMBOL PITA ANTRIAN
PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk**

**(Studi Deskriptif PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
Cabang Surabaya Basuki Rachmat)**

File Ant 33/04

Pus
m

SKRIPSI

**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**



OLEH :

VITTA WIDHAYANI PUSPASARI
NIM : 079514949

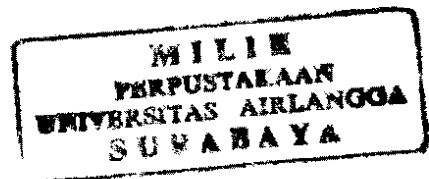
**PROGRAM STUDI ANTROPOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

**MAKNA SIMBOL PITA ANTRIAN
PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk**

**(Studi Deskriptif PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
Cabang Surabaya Basuki Rachmat)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas
Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



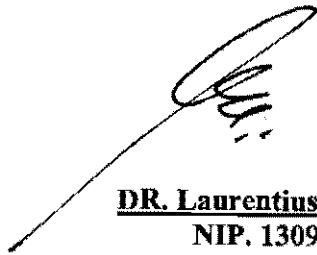
OLEH :

VITTA WIDHAYANI PUSPASARI
NIM : 079514949

**PROGRAM STUDI ANTROPOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

PERSETUJUAN

**Disetujui untuk diujikan,
Dosen Pembimbing**

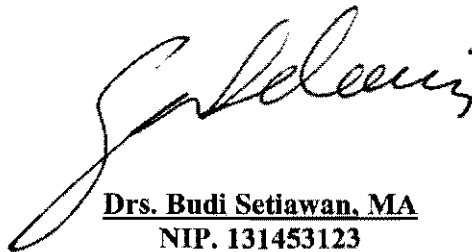
A handwritten signature in black ink, appearing to be 'LD', with a long, sweeping horizontal line extending to the left.

DR. Laurentius Dyson, MA
NIP. 130937724

**Skripsi ini telah dipertahankan
Di hadapan Dewan Penguji,
Pada Tanggal, 19 April 2004**

Dewan Penguji

KETUA

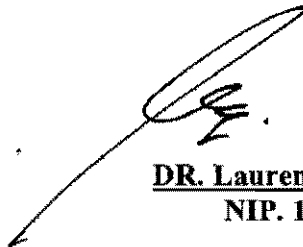


Drs. Budi Setiawan, MA
NIP. 131453123

ANGGOTA



Sri Endah Kinasih, S.sos, Msi
NIP.132162038



DR. Laurentius Dyson, MA
NIP. 130937724

ABSTRAKSI

Manusia adalah homo creator dan setiap hasil ciptaannya memiliki nilai, maksud, makna dan tujuan tertentu. Salah satu hasil karya manusia adalah tanda, yang digunakan untuk berhubungan dengan manusia lain atau makhluk lain. Semiotika adalah ilmu yang mengkaji dan menganalisis tanda. Pita antrian sebagai simbol dan salah satu tanda di Banking Hall Bank Mandiri Cabang Surabaya Basuki Rachmat memiliki mempunyai makna tertentu. Makna tersebut berupa pesan yang disampaikan manajemen perusahaan kepada nasabah.

Berdasarkan fenomena diatas, bahwa manusia berkomunikasi menggunakan sarana tanda, begitu pula pada banking hall Bank Mandiri cabang Surabaya Basuki Rachmat. Maka tujuan penelitian yang diangkat adalah untuk mengetahui makna simbol pita antrian pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi langsung, wawancara dengan menggunakan kuisioner dan dokumentasi. Teknik analisa data dengan mengurutkan, mengelompokkan dan mengorganisasikan data-data yang diperoleh dilapangan untuk dapat menggambarkan fenomena sosial yang terjadi yaitu makna simbol pita antrian pada Bank Mandiri cabang Surabaya Basuki Rachmat.

Pita antrian dapat dikatakan sebagai *ikon* karena memiliki warna biri dan adanya logo perusahaan pada pita tersebut. Pita antrian bisa juga sebagai *indeks* karena penempatan pita atrian tersebut memiliki maksud tertentu atau menunjukkan adanya antrian pada *banking hall* sehingga diperlukan pita antrian untuk mengatur antrian. Pita antrian bias juga disebut simbol karena memiliki maksud atau makna tertentu. Makna-makna pita antrian tersebut antara lain sebagai alat pengatur antrian, menunjang pelayanan kepada nasabah, sebagai cirikhas Bank Mandiri, sebagai design interior Bank Mandiri, dan sebagai standard Bank Mandiri.

Pita antrian, sangat perlu dibutuhkan pada banking hall untuk mengatur antrian, baik diterapkan untuk nasabah maupun untuk karyawan. Makna pita antrian bagi nasabah juga membantu peningkatan pelayanan kepada nasabah. Karena dengan adanya pita antrian tersebut diharapkan adanya kedisiplinan, ketertiban, kerapian dan kenyamanan secara keseluruhan pada *banking hal* sehingga kepuasan pelayann kepada nasbah dapat tercapai.

Salah satu bentuk atau model untuk mengatur antrian selain menggunakan pita antrian adalah menggunakan nomer atau kartu antrian. Penggunaan metode tersebut harus didukung dengan ruang banking hall yang luas, sumber daya manusia yang ikut mengatur, peralatan IT berupa layar elektronik. Tanpa ini sangat sulit diterapkan apabila tidak didukung oleh ketiga pendukung tersebut, karena dapat menjadikan tidak rapi sehingga mengganggu kenyamanan *banking hall*.

Bank Mandiri cabang Surabaya Basuki Rachmat belum bisa menerapkan penggunaan pita antrian karena terhalang oleh beberapa kendala. Pada cabang tersebut cukup mengotimalkan makna pita antrian yang sudah ada agar lebih efisien dan efektif.